

Gesprächstipps bei Kunden, die alles besser wissen



© John Woodcock / www.iStockphoto.com

Er fällt uns häufig schon auf, bevor er zu reden anfängt. Er hat diese Art zu gucken, zu gehen, die sich gleich bewahrheiten wird – und wir erkennen ihn, unseren fast nervigsten Kunden: den **Besserwisser**.

Wenn Sie sich in Zukunft noch einmal richtig über einen Besserwisser ärgern, betrachten Sie doch mal anstatt seinem Ihr eigenes Gefühl. Kannten Sie es schon, bevor dieser spezielle Besserwisser Ihnen begegnete oder ist das ein ganz neues, noch nie da gewesenes Gefühl? In der Regel kennen wir das Gefühl schon vorher ganz gut. Es hat mehr mit uns selber zu tun, als uns eigentlich lieb wäre. Meistens versuchen wir mit jedem sich uns anbietenden Besserwisser irgendeine alte Fehde noch einmal auszufechten, die wir in der Vergangenheit nicht bewältigt haben.

Gehen Sie Ihrem Gefühl auf den Grund Denken Sie beim nächsten Mal darüber nach: Seit wann kennen Sie dieses Ge-

fühl schon? Gehen Sie richtig lange in die Zeit zurück und suchen Sie einen Zeitpunkt, an dem Sie das Gefühl noch überhaupt nicht kannten. Auf dem Weg dorthin werden Sie den Grundverursacher des Gefühls wiederfinden. Wer war es? Wann war es? Worum ging es? In vielen Fällen stellen Sie fest, dass Sie sich klein und schutzlos gefühlt haben. Dieses Gefühl reproduzieren Sie nun zuverlässig, sobald irgendjemand seine Meinung in der gleichen Art kund tut. Schade, denn würde man nicht gleich so eingeschüchtert reagieren, könnte man sich Gedanken machen über wirklich gute Kommunikationsstrategien!

Schritt 1 – Loslassen Nur weil Sie sich früher schon mal schlecht gefühlt haben, heißt das nicht, dass Sie dieses Gefühl

Ihr Leben lang reproduzieren müssen, wenn eine ähnliche Situation eintritt. Es darf Ihnen vielmehr auch dann gut gehen und Sie dürfen tief durchatmen können, wenn jemand in Ihrer Nähe sein Besserwissertum zum Besten geben möchte.

Schritt 2 – Erkennen Erkennen Sie den Besserwissertyp, da gibt es nämlich Unterschiede. Der **Nörgler** hat an allem etwas auszusetzen und zu mäkeln. Die einfachste Methode ist: Widersprechen Sie ihm sanft, aber bestimmt. Erklären Sie dem Nörgler, **warum** Sie so handeln, wie Sie es tun, und appellieren Sie an seine persönliche Unterstützung. Der **Choleriker** ist ein ganz anderer Typ – er muss sich erstmal Luft machen. Methode für ihn: **Ausreden lassen**. Selbst wenn es Stunden dauert,

irgendwann mal hat sich der kräftigste Löwe ausgebrüllt. Erklären Sie diesem Besserwisser, dass Sie sich ganz persönlich für ihn einsetzen werden. Kleiner Tipp hier: Bitte eliminieren Sie den Choleriker aus dem Verkaufsraum – er macht nämlich anderen Kunden Angst. Ein weiterer beliebter Besserwisser ist der **Fachmann**, auch Lehrertyp genannt. Er will auf seinem Fachgebiet glänzen und war lange schon vor Ihnen Spezialist für so Einiges. Er fällt Ihnen gerne ins Wort, korrigiert Ihre Aussagen und ist doch nur abhängig von einer Sache: Ihrem Lob. Seien Sie großzügig mit Ihrer **Bewunderung** – dann wird er zahm wie ein Lamm und erkennt Sie auf Ihrem Fachgebiet ebenfalls an. ■

Anna Laven, Apothekerin und Pharmazietrainerin